CRIBMASTER
TECH DOC

Guide de dépannage de Connectivity Checker





Guide de dépannage de Connectivity Checker

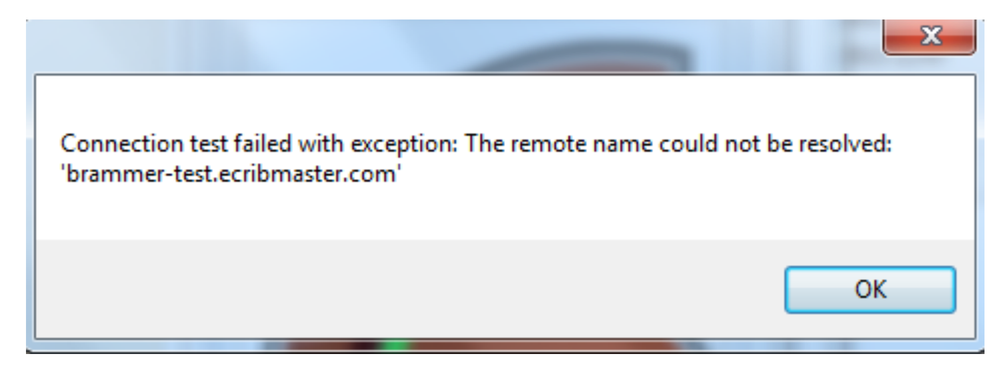
Sommaire



Vous trouverez ci-dessous les principaux messages d'erreur pouvant s'afficher durant l'utilisation de Connectivity Checker, et les mesures que vous pouvez prendre pour résoudre ces problèmes.

Section 1 : Messages d'erreur possibles

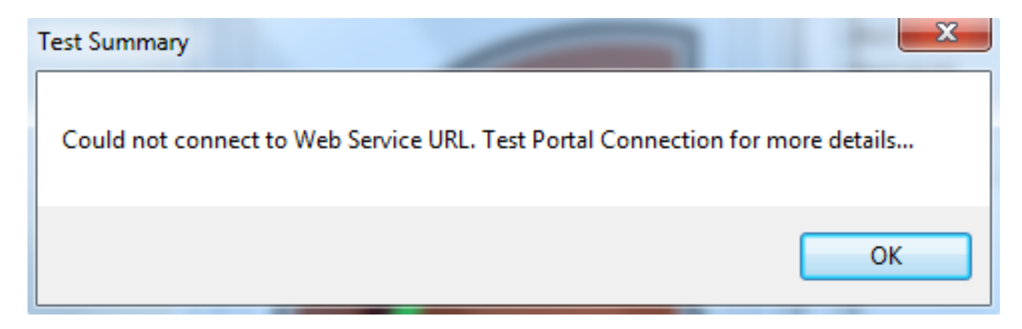
Message d'erreur 1 : « Échec de test de connexion avec exception : Le nom distant n'a pas pu être résolu : “www.testdomain.com” »



Cause possible : Ce message est parfois reçu quand vous cliquez sur « Test Connection to Server » (tester la connexion au serveur) et que la connexion réseau n'est pas établie. La cause peut être locale ou distante.

Solution : consultez la section 2. Dépannage

Message d'erreur 2 : « Connexion à l'URL impossible. Tester la connexion au portail pour avoir plus de détails... »

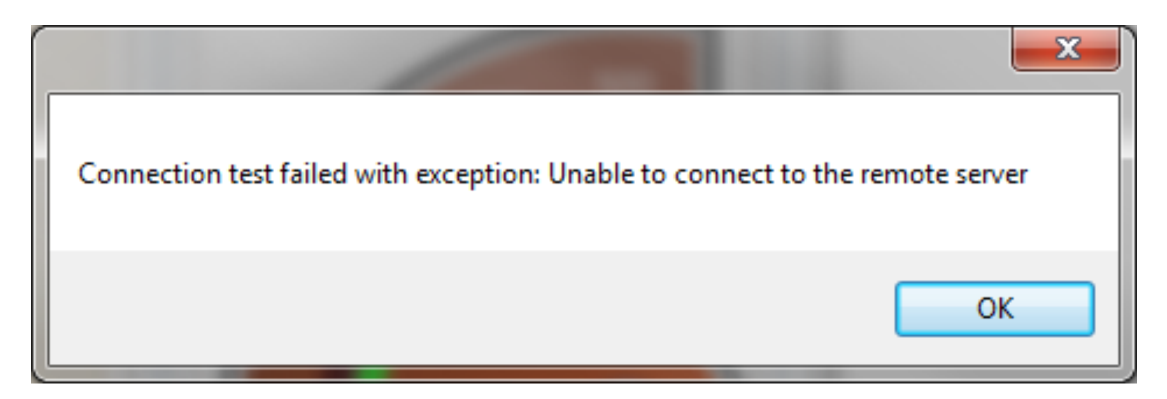


Cause possible : Ce message est parfois reçu quand vous cliquez sur « Run Full Test » (exécuter le test complet) et que la connexion réseau n'est pas établie.

Solution : consultez la section 2. Dépannage



Message d'erreur 3 : « Échec de test de connexion avec exception : Connexion au serveur distant impossible »



Cause possible : Le message que vous obtenez indique un échec de résolution DNS (conversion d'un nom en adresse IP), qui se produit lorsque l'appareil est débranché.

Si vous êtes bloqué à n'importe quel point après la résolution DNS, vous obtiendrez ce message d'erreur.

Solution : consultez la section 2. Dépannage



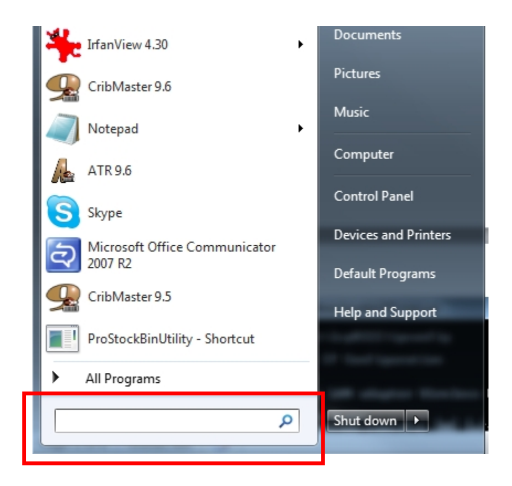
Section 2 : Dépannage

Essayez les étapes 1 à 4 ci-dessous pour résoudre les problèmes ci-dessus :

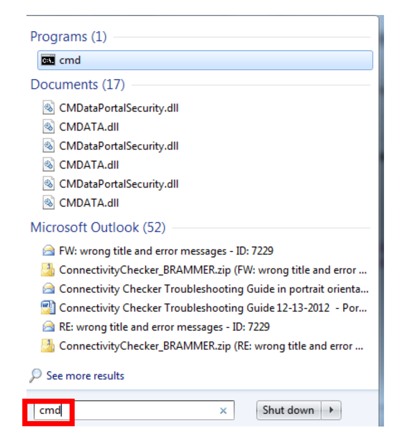
1. Des câbles Ethernet mal branchés ou déconnectés peuvent créer des problèmes de connexion au réseau ou à Internet. Vérifiez toutes les connexions réseau (à l'endroit où elles sont branchées sur votre ordinateur et à celui où elles sont branchées sur la prise murale ou le commutateur réseau) pour vous assurer qu'elles sont bien connectées.

2. Ouvrez votre navigateur Internet et essayez de vous connecter à votre page d'accueil Internet. Si vous n'y parvenez pas, passez à l'étape 3.

3. Saisissez « cmd » dans la case en dessous de « Tous les programmes » pour ouvrir une fenêtre avec une commande.



Si vous utilisez Windows 7, votre menu Démarrer changera et ressemblera à celui-ci :





4. Saisissez « ***ipconfig*** » au niveau du curseur clignotant et appuyez sur la touche Entrée.

```
C:\Windows\system32\CMD.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation.  All rights reserved.

C:\Users\lcg0322>_
```

Si vous ne voyez pas d'adresse IP dans la liste, comme dans l'image ci-dessous, vous avez peut-être un problème au niveau de la connexion de votre réseau local, qui ne vous autorise pas à vous connecter à Internet et à la base de données distante.

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
C:\Users\lcg0322>ipconfig

Windows IP Configuration


Ethernet adapter Local Area Connection:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . : americas.swk.pri

Tunnel adapter Local Area Connection* 17:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . :

Tunnel adapter isatap.{14AEF166-33E1-4967-97D1-094A2F54BE21}:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . :

Tunnel adapter isatap.americas.swk.pri:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . :

C:\Users\lcg0322>_
```

L'image ci-dessous est similaire à ce que vous devriez voir quand vous saisissez « ipconfig » lorsque le réseau local a émis une adresse IP à votre ordinateur.

```
C:\Windows\system32\cmd.exe

C:\Users\lcg0322>ipconfig

Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection 2:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . :

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection:

   Connection-specific DNS Suffix  . : americas.swk.pri
   Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::c1fe:a6d6:6fef:921d%12
   IPv4 Address. . . . . . . . . . . : 10.142.227.228
   Subnet Mask . . . . . . . . . . . : 255.255.255.0
   Default Gateway . . . . . . . . . : 10.142.227.1

Ethernet adapter Local Area Connection:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . : americas.swk.pri

Tunnel adapter Local Area Connection* 17:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . :

Tunnel adapter isatap.{14AEF166-33E1-4967-97D1-094A2F54BE21}:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . :

Tunnel adapter isatap.americas.swk.pri:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . : americas.swk.pri

Tunnel adapter Reusable ISATAP Interface {D44CCCCF-39B3-4829-85EE-FC0B8C7B5DA9}:

   Media State . . . . . . . . . . . : Media disconnected
   Connection-specific DNS Suffix  . :

C:\Users\lcg0322>
```

Section 3 : Étapes suivantes / Vérifier que les problèmes sont résolus

Après avoir suivi les étapes 1 à 4 ci-dessus, exécutez à nouveau Connectivity Checker pour confirmer que le problème est résolu (consultez le document **Utiliser Connectivity Checker**).

Si vous ne parvenez toujours pas à exécuter Connectivity Checker, contactez votre coordinateur de projet qui vous aidera à effectuer le dépannage.

